



ศิริกัญญา กระจายศรี. (2549). การบริหารจัดการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา : เฉพาะเขตพื้นที่ 26. วิทยานิพนธ์ บช.ม. (การจัดการทั่วไป) พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์लयอง ปลั่งกลาง, ดร.บุญเสริม นาคภิบาล

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการ 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ 5) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ 6) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการ 7) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test , F-test, ค่าไค-สแควร์ และการหาความสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัย มีดังนี้

1. ผู้รับบริการมาใช้บริการธนาคารนครหลวงไทยเพราะสะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน จำนวนครั้งการใช้บริการ 3-4 ครั้ง/เดือน ใช้บริการประเภทฝาก/ถอน ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 4 ปี ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 – 10.00 น.
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านกระบวนการการให้บริการ และเครื่องมือ/เครื่องใช้ มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านพนักงานผู้ให้บริการ และอาคาร/สถานที่
3. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารนครหลวงไทยด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนาจการ และด้านการควบคุม มีระดับความคิดเห็นมาก
4. ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการ และกระบวนการการให้บริการแตกต่างกัน รายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และอาคาร/สถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน และการควบคุมแตกต่างกัน รายได้แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการอำนาจการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
6. เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการธนาคารนครหลวงไทย
7. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารนครหลวงไทยมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับต่ำ



Sirikanya Krajaisri. (2006). **The Management of Siam City Bank Public Company Limited that Affects Behavior and Satisfaction of Customers : A Case Study of Service Area 26**. A Thesis for M.B.A. (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee : Associate Professor Lamyong Plangklang, Dr.Boonserm Nakapiban.

### **ABSTRACT**

This study aimed to 1) examine the customers' behavior of using services; 2) investigate the customers' levels of satisfaction towards the services; 3) study the customers' levels of opinions on the management; 4) compare the customers' levels of satisfaction towards the services in relation to their personal factors; 5) compare the customers' levels of opinions on the management in relation to their personal factors; 6) examine the relationship between the customers' personal factors and their behavior of using the services; and 7) determine the relationship between the customers' levels of opinions on the management and their satisfaction levels. The data was gathered from 398 customers. The research tool was a questionnaire. Statistical analysis was performed in terms of frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, F-test, the Chi-square, and Pearson's correlation coefficient. The findings were as follows:

1. The customers' used the services of Siam City Bank Public Company Limited because of its location that was near their homes and offices. They used the bank's services 3-4 times a month to withdraw and deposit money. They had been customers for 3-4 years. The customers tended to visit the bank between 08:30 – 10:00 am.

2. The customers' satisfaction was at the highest level towards services provided, and equipment. The customers' satisfaction was at a high level towards the staff, the building and facilities.

3. The customers' opinion levels on the management of Siam City Bank Public Company Limited were high in terms of planning, organization, administration, and control.

4. Differences in the customers' educational background related to differences in their levels of satisfaction concerning the staff and services provided. Differences in the customers' income relates to differences in their levels of satisfaction concerning equipment and the building and facilities with statistically significant level at 0.05.

5. Differences in the customers' educational background related to differences in their levels of opinions on the management concerning planning and control. Differences in the customers' education background relate to differences in their levels of opinions on the management concerning administration with statistically significant level at 0.05.

6. Differences in the customers' gender, age, status, occupation, and income related to differences in their behavior of using the services of Siam City Bank Public Company Limited.

7. The customers' opinion levels on the management of Siam City Bank Public Company Limited related to their satisfaction levels at a low level.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ถ้ายอง ปลั่งกลาง ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และดร.บุญเสริม นาคภิบาล กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ประเสริฐศรี กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและ ข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้อง สมบูรณ์ยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงขอ กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้มารับบริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลใน การวิจัยครั้งนี้ และเพื่อนๆ ปริญญาโทสาขาการจัดการทั่วไป ที่ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจใน การทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ศิริกัญญา กระจายศรี